



Описание Сервиса

Поддержка Partner Success Program Manager

I. Введение

Компания Dell Technologies (юр. лицо - предоставляющее Вам эту Поддержку, как это может быть указано в документации к вашему заказу) рада предоставить Вам Поддержку "Partner Success Program Manager", как указано в настоящем документе ("Поддержка"), в рамках этого документа и в соответствии с этим Описанием Сервиса ("Описание Сервиса"). Ваша квота, форма заказа или другие взаимно согласованные файлы обслуживания (определяемые ниже) (далее "Форма Заказа") будут включать в себя термины, название сервиса/ов и доступные варианты обслуживания, которые Вы приобрели. Для получения дополнительной помощи или запроса копии вашего контракта на обслуживание, пожалуйста обратитесь в службу технической поддержки Dell или к вашему представителю по продажам. Сборы, уплачиваемые Вами за Поддержку, применяются только к партнерскому статусу, для которого PSPM был разработан, что определяется по собственному усмотрению Dell Technologies. Для ясности, оплата сборов Вами за Поддержку не дает Вам право на поддержку PSPM для всех партнерских статусов, по которым вы авторизованы Dell Technologies.

II. Определения

1. "Партнёр" или "Вы" или "Ваш" означает Партнёр Dell Technologies, которому оказывают Поддержку.
2. "PSPM" – Менеджер Partner Success Program (раньше Channel *Engagement Manager (CEM)*)

III. Поддержка

Dell Technologies PSPM будет (1.) служить единой точкой контакта, ответственной за предоставление основной поддержки, передовой практики и рекомендаций по совершенствованию процессов для улучшения способности наших партнёров масштабировать свою деятельность с Dell Technologies; и (2.) обеспечивать операционное управление и межфункциональное взаимодействие, сохраняя фокус на сроках проектов, ресурсах, рисках, проблемах и ежедневных обязанностях (в совокупности "Основная PSPM Поддержка"). Поддержка включает в себя Основную PSPM Поддержку и дополнительные варианты обслуживания, согласованные сторонами, как описано в письменной форме, которая по существу похожа на шаблон формы обслуживания, содержащийся в Примере А ("Форма Обслуживания"), которая прилагается и после взаимного согласия сторон должна быть включена здесь в качестве ссылки. PSPM мотивируется для сотрудничества с Вами, чтобы определять и адаптировать Поддержку для максимизации эффективности.

IV. Основные Обязанности Партнёра

1. **Полномочия по предоставлению доступа.** Партнёр обеспечивает и гарантирует, что получено разрешение в соответствии с региональными законами о конфиденциальности (в том числе GDPR для соответствующих регионов) как для Партнёра, так и для Dell Technologies для доступа и использования любых данных (данные Партнёра или данные третьих лиц) с целью получения этой Поддержки. Если у Партнёра еще нет такого разрешения, то это ответственность Партнёра получить таковое, за счет Партнёра, прежде чем просить Dell Technologies о предоставлении данной Поддержки.
2. **Сотрудничество Партнёра.** Партнёр понимает, что без оперативного и адекватного сотрудничества Dell Technologies не сможет оказывать Поддержку или, даже в случае

выполнения, возможны существенные изменения Поддержки или задержки. Следовательно Партнёр будет незамедлительно и приемлемым способом взаимодействовать с Dell Technologies с целью получения Поддержки. Если Партнёр не обеспечивает достаточно адекватного сотрудничества в соответствии с вышеупомянутым, Dell Technologies не несет ответственности за любое невыполнение Поддержки.

3. **Отказ от ответственности за потерю данных и обязательство по резервному копированию данных и программ.** Если иное не требуется локальным законодательством (или в случае оказания Поддержки в регионе EMEA, если ограничение ответственности не противоречит условиям соглашения по продажам), DELL INC. И ЕГО ПРЯМЫЕ И НЕ ПРЯМЫЕ ФИЛИАЛЫ, ВКЛЮЧАЯ DELL TECHNOLOGIES, НЕ БУДУТ НЕСТИ НИКАКОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА:
- A. ЛЮБОЮ ВАШУ КОНФИДЕНЦИАЛЬНУЮ, СОБСТВЕННУЮ ИЛИ ЛИЧНУЮ ИНФОРМАЦИЮ;
 - B. ПОТЕРЯННЫЕ ИЛИ ПОВРЕЖДЕННЫЕ ДАННЫЕ, ПРОГРАММЫ ИЛИ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ;
 - C. ПОВРЕЖДЕННЫЕ ИЛИ ПОТЕРЯННЫЕ СЪЕМНЫЕ НОСИТЕЛИ ИНФОРМАЦИИ;
 - D. ОТКАЗ В ИСПОЛЬЗОВАНИИ СИСТЕМЫ ИЛИ СЕТИ, И/ИЛИ
 - E. ЗА ЛЮБЫЕ ДЕЙСТВИЯ ИЛИ ОПЛОШНОСТИ, В ТОМ ЧИСЛЕ ХАЛАТНОСТЬ, ПО ВИНЕ DELL TECHNOLOGIES, PSPM ИЛИ СТОРОННЕГО ПОСТАВЩИКА УСЛУГ (не применимо в регионе EMEA).

V. Термины и Условия Поддержки

Данное Описание Сервиса вводится между вами и Dell Technologies. Данная Поддержка предоставляется и регулируется, в зависимости от вашего местоположения, либо условиями коммерческих продаж Dell, либо соглашениями, на которые ссылается таблица ниже (далее “Соглашение”). Пожалуйста ознакомьтесь с таблицей ниже, в которой перечислены URL-адреса, применимые к вашему местоположению, где может применяться Ваше Соглашение. Стороны признают, что прочитали и согласны быть связанными такими онлайн-условиями.

Местоположение Партнера	Web ссылки с условиями коммерческих продаж
United States	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (English) Dell.ca/conditions (French-Canadian)
Latin America & Caribbean Countries	Local Dell.com country-specific website or Dell.com/servicedescriptions/global .*
Asia-Pacific- Japan	Local Dell.com country-specific website or Dell.com/servicedescriptions/global .*
Greater China	Local Dell.com country-specific website or Dell.com/servicedescriptions/global .*
Europe, Middle East, & Africa	Локальный сайт Dell.com или Dell.com/servicedescriptions/global .* In addition, Partners located in France, Germany and the UK can select the applicable URL below: France: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente

Germany: Dell.de/Geschaeftsbedingungen
UK: Dell.co.uk/terms

* Партнёры могут получить доступ к локальным веб-сайтам Dell.com просто перейдя по ссылке Dell.com с компьютера, подключенного к Интернету, или путем выбора нужной опции “Choose a Region/Country” на веб-сайте Dell Technologies доступной по адресу Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

В той мере, в какой существуют противоречивые условия, касающиеся получения вами Поддержки от Dell Technologies, документы будут превалировать в следующем порядке (в регионе ЕМЕА, согласно пункту IV.3): (1) Описание Сервиса; и (2) Соглашение. Превалирующие условия будут истолковываться как можно более узко для урегулирования конфликта, сохраняя при этом как можно больше неконфликтных условий, включая сохранение непротиворечащих положений в рамках одного и того же пункта, раздела или подраздела.

VI. Дополнительные Термины и Условия

1. **Срок Поддержки.** В соответствии с условиями Соглашения и данным Описанием Сервиса, рок обслуживания начинается в день, когда Dell Technologies получает от вас оплату за Поддержку, и будет продолжаться до тех пор, пока не будет отменено в соответствии с этим Описанием Сервиса (“Срок”). Для ясности, вы несете ответственность за все суммы, причитающейся по настоящему документу, до тех пор, пока вы не отмените его в соответствии с этим Описанием Сервиса.
2. **Важная дополнительная Информация**
 - A. **Коммерчески обоснованные пределы ответственности Поддержки.** Dell Technologies может отказать в предоставлении Поддержки если, по коммерчески обоснованному мнению Dell Technologies, предоставление Поддержки вызывает необоснованный риск для Dell Technologies или для поставщиков услуг Dell Technologies или если запрашиваемые услуги выходят за рамки Поддержки. Компания Dell Technologies не несет ответственности за сбои или задержки в исполнении по независящим от нее причинам, включая невыполнение Партнером своих обязательств по данному Описанию Сервиса. Кроме того, границы Поддержки могут быть изменены в любое время, без предварительного уведомления, по собственному усмотрению Dell Technologies.
 - B. **Опции Поддержки.** Дополнительные услуги PSPM (включая, но не ограничиваясь сервисом по необходимости, установкой, консалтингом, управлением, профессиональной поддержкой или обучением) могут быть доступны для приобретения у Dell Technologies и варьироваться в зависимости от местоположения Партнёра. Дополнительные услуги PSPM могут потребовать отдельного соглашения с Dell Technologies. В отсутствие такого соглашения дополнительные услуги PSPM предоставляются в соответствии с данным Описанием Сервиса.
3. **Передача прав и Субподряд.** Компания Dell Technologies может заключить субподряд на оказание этой Поддержки и/или передать право на исполнение обязательств по этому Описанию Сервиса квалифицированным сторонним поставщикам услуг, которые будут выполнять Поддержку от лица Dell Technologies.
4. **Приостановка или Отмена Поддержки.**
 - a. Компания Dell Technologies может приостановить или отменить предоставление Вам Поддержки полностью или частично в любое время в течение Срока по любой из следующих причин:
 - i. Партнёр является оскорбительным, угрожающим или отказывается сотрудничать с любым представителем Dell Technologies;
 - ii. Партнёр не соблюдает все условия, изложенные в данном Описании Сервиса;
 - iii. Партнёр не платит полную стоимость этой Поддержки в соответствии с Формой

Заказа; Или

- iv. При нарушении Партнёром, что определяется по собственному усмотрению Dell Technologies, любого соглашения, связанного с вашим участием в Партнёрской Программе Dell Technologies, включая, но не ограничиваясь этим Описанием Сервиса или Соглашением.
- b. Согласно политике возврата продукции и отмены услуг для данного географического местоположения Партнёра (независимо от того, указано ли это в Соглашении, Описании Сервиса или в соответствии с местным законодательством), Партнёр может отказаться от Поддержки, предоставив в Dell Technologies, в течении не менее тридцати (30) дней до, письменное уведомление о запросе Партнёра на отмену Поддержки. Плата за отмену Поддержки может применяться.

ЕСЛИ DELL TECHNOLOGIES ОТМЕНЯЕТ ИЛИ ПРИОСТАНАВЛИВАЕТ ПОДДЕРЖКУ В СООТВЕТСТВИИ С ЭТИМ ПАРАГРАФОМ, ПАРТНЁР НЕ БУДЕТ ИМЕТЬ ПРАВ НА ВОЗВРАТ СБОРОВ УПЛАЧЕННЫХ ИЛИ ПРИЧИТАЮЩИХСЯ К УПЛАТЕ В DELL TECHNOLOGIES.

5. **Прекращение.** Компания Dell Technologies, по своему усмотрению, может прекратить оказание данной Поддержки при предоставлении Партнёру предварительного уведомления за пятнадцать (15) дней до прекращения.
6. **Географические Ограничения и Перемещение.** Данная Поддержка может не быть доступна во всех регионах. Дополнительные опции, включая часы работы технической поддержки, и время отклика будет варьироваться в зависимости от местоположения, и некоторые услуги могут быть недоступны для оказания в данном регионе расположения Партнёра, поэтому, пожалуйста, свяжитесь с Вашим представителем по каналным продажам канала для уточнения деталей.
7. **Внесение Изменений.** Dell Technologies оставляет за собой право изменить условия данного Описании Сервиса в любое время без предварительного уведомления.
8. **Разделение.** Если какое-либо положение здесь недействительно или неисполнимо, вы и Dell Technologies соглашаетесь удалить такое условие и согласны, что оставшаяся часть Соглашения будет по-прежнему действовать.
9. **Отказ.** Неспособность компании Dell Technologies обеспечить строгое исполнение какого-либо условия настоящего документа, не будет означать отказа от права Dell Technologies на последующее исполнение данного условия или любого другого положения настоящего Соглашения.
10. **Тарифы.** Счет на Поддержку должен выставляться по ставкам, указанным в Форме Заказа. Если какие-либо услуги предоставляются вам сверх Поддержки или если Поддержка предоставляется на период времени, превышающий Срок, то могут взиматься дополнительные платежи, что определяется на собственное усмотрение Dell Technologies. Компания Dell Technologies, или соответствующий местный филиал Dell Technologies, выставляет счета Партнеру локально, в соответствующей валюте.
11. **Отсутствие сторонних Бенефициаров.** Данное Описание Сервиса не предназначено для предоставления каких-либо прав или средств правовой защиты, явных или подразумеваемых, любому лицу, кроме сторон, которые упомянуты здесь.
12. **Полное Соглашение.** Соглашение, настоящее Описание Сервиса и Форма Обслуживания (если это применимо), представляет собой полное согласие между сторонами, касающееся Поддержки. Нет никаких положений, договоренностей или соглашений, письменных или устных, по отношению к Поддержке, которые не полностью отражены в настоящем документе. Ни одна из Сторон не полагается на какие-либо положения или заявления другой стороны, которые не полностью отражены в Соглашении, в данном Описании Сервиса или в соответствующих Формах Обслуживания; скорее каждая сторона полагается на свое собственное суждение и должную осмотрительность и прямо отказывается полагаться на любые положения или заявления, прямо не изложенные в Соглашении, в этом Описании Сервиса или связанных с ними Формах Обслуживания.
13. **Отсутствие Гарантии.** Данное Описание Сервиса не предоставляет Партнеру никаких гарантий в

дополнение к гарантиям, описанным в настоящем документе или в рамках Соглашения.

© 2019 году Dell Inc. Все права защищены. Товарные знаки и торговые имена могут быть использованы в этом документе для ссылки либо на организации, утвердившие знаки и названия, либо на их продукцию. Печатная копия условий продаж Dell Technologies также доступна по запросу.

Пример А к Описанию Сервиса по RSPM Поддержке Форма Обслуживания

Полное юридическое имя Партнёра	
Адрес Партнёра	
Услуги	Определите условия Поддержки
Оплата	Определите сумму платежа, сроки и детализацию.